

柏市新中央図書館整備基本計画策定有識者懇談会
(第 2 回)

会議資料

平成 1 9 年 1 0 月 2 2 日

柏 市 教 育 委 員 会

1 .	前回までの振り返り	p3
2 .	柏市独自の図書館サービスについて	p4
3 .	図書館経営の方向性について	p5
	～ 参考資料 ～	p6 ～ p9

新中央図書館の基本方針

基本構想における考え方

そもそも図書館に求められていたもの(図書館法)

図書、記録その他必要な資料を収集し、整理し、保存すること
一般公衆の利用に供すること
教養、調査研究、レクリエーション等に資すること

これからの柏市の図書館に求められること

「図書」という資料にとどまらない多種多様な「情報」に触れやすく活用しやすい環境を作り出すこと
市民一人ひとりが自己を高め、自立的な判断を行い得るような情報で支えること
様々な交流によるまちの活性化と柏市らしい地域づくりを実現するための情報拠点となること

新中央図書館が目指すもの

図書館サービスの原点を踏まえるとともに現代的な課題にも対応し得る情報拠点の核を目指す

「市民」をつなぐ

・あらゆる人に生涯を通じた学習機会を提供していくために
・いわゆる「団塊の世代」をはじめとする中高年層の方々の新たな活動へ向けた情報収集の場としていくために
・通学や通勤、買い物、研究など様々な目的で柏市を訪れる人々にも、柏市の情報をはじめとする多様な情報を提供していくために

情報が人を呼ぶ

「資源」をつなぐ

・柏市の豊かな歴史、文化等に係る情報を収集、整理、保存、提供し、次世代の文化を創造していくために
・大学図書館やさわやかちば県民プラザ、かしわインフォメーションセンター、柏市民活動センターなど特色ある機関や施設と連携協力し、幅広い情報を効率的に提供していくために

情報が情報を呼ぶ

「分館」をつなぐ

・身近で、気軽に利用でき、課題解決が図れる地域ニーズに沿った分館としていくために
・分館を、さまざまな形で行われている市民や企業等の自主的・自立的な公益活動を情報面で支援する地域拠点としていくために

情報が活動を支える

基本計画における方向性

厳しい財政状況を鑑み、経営意識を持って、図書館運営を行う

・市民による評価
・データベースや会議室の貸し出しなど、有料サービスの実施
・新たな財源の確保
・事業手法・運営手法の見直し

図書館本来のサービスに忠実であること

マネジメント意識を持つこと

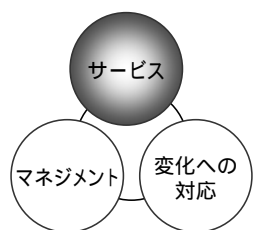
時代の変化に対応しうること

図書館法に定められるサービスを確実にを行うことを前提に、独自のサービスを展開する

・バランスのよい資料収集・整理・保存・提供
・柏市関連情報の収集・整理・保存・提供
・様々な媒体の資料収集・整理・保存・提供

現在直面している高齢化や国際化など、新たな課題解決に役立つ最新の情報を提供する

・フレキシブルな施設整備
・ニーズの適切な把握(市民とともに成長する)



柏市独自の図書館サービス

図書館法に基づくサービス

土地の事情及び一般公衆の希望にそい、更に学校教育を援助し得るように留意すること(図書館法第3条)

閲覧・貸出サービス

- ・郷土資料, 地方行政資料, 美術品等
- ・資料の分類排列を適切にし, 及びその目録を整備する



交流・展示等サービス

- ・読書会, 研究会, 鑑賞会, 資料展示会等を主催し, 及び奨励する



レファレンス・サービス

- ・職員が図書館資料について十分な知識を持ち, その利用のための相談に応じる
- ・時事に関する情報及び参考資料を紹介し, 及び提供する



その他

- ・他の図書館, 国立国会図書館, 議会図書室, 学校図書館と緊密に連絡し, 協力し, 図書館資料の相互貸借を行う
- ・学校, 博物館, 公民館, 研究所等と緊密に連絡し, 協力する

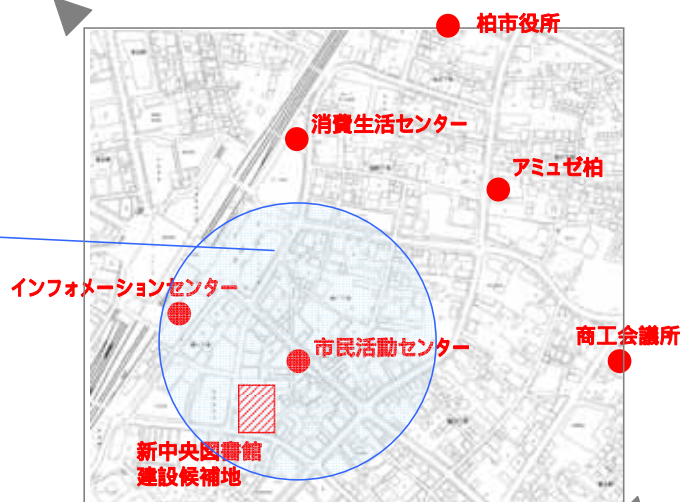
+

情報機能を向上させるサービス

駅前立地であることにより提供可能となる図書館サービス

- ・周辺商業施設との連携
- ・商店街との連携
- ・書店等との連携
- ・予備校との連携
- ・ビジネス支援
- ・夜間開館の実施
- ・市民活動センターとの連携
- ・かしわインフォメーションセンターとの連携
- ・柏商工会議所との連携

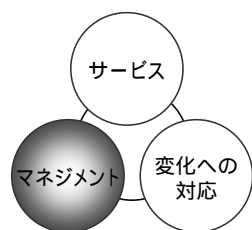
東大柏ベンチャープラザ
東葛テクノプラザ



柏レイソル(日立柏サッカー場)
手賀の丘公園, 手賀沼フィッシングセンター

その他, 柏市の特徴を活かした図書館サービス

- ・東葛テクノプラザ, 東大柏ベンチャープラザ等との連携
- ・柏レイソル等スポーツとの連携
- ・手賀沼等地域資源の活用
- ・若者文化の活用
- ・市の収入を生み出す
- ・分館との機能分担と連携強化



基本構想における考え方

施設活動の基本方針

利用者の声を常に反映させる

利用者の視点に立った施設活動方針，サービス内容を策定することが必要です。来館者数の把握，顧客満足度の調査等を行い，利用者の声を常に施設活動に反映させることで，効率的な図書館事業を展開していく。

積極的な広報

ホームページや広報紙，図書館イベント等を開催することにより，図書館の多様な機能，活動を積極的に広報及び情報公開を行う。また，整備段階の情報に関しても公開していく。

顧客満足度

来館者，利用者に対し，ご意見箱の設置やアンケートによる意識調査，動線等の調査により，利用者の声を反映させ顧客満足度を常に意識する。

新たな収入源

ホームページのバナーや玄関マット等の広告をはじめ様々な可能性を検討し，新たな収入源を模索する。

厳しい財政状況のもと，市民・地域に貢献できる図書館経営の在り方について考える

Plan

[経営方針 / 計画の策定]

Do

[経営計画の実行]

Check

[市民，職員による評価]

Action

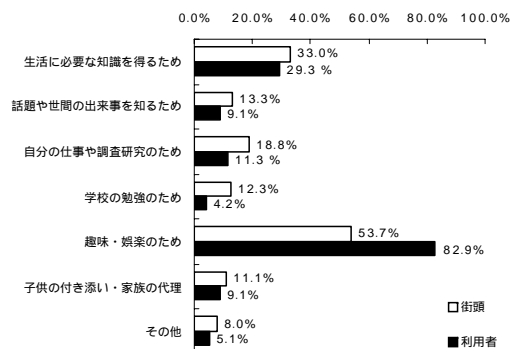
[経営方針 / 計画の見直し]

図書館サービスに関するニーズの把握	・目標の設定	・情報の収集	・収集データの分析	・経営効率向上に向けた取り組み方策の見直し・反映
専門性を有した人材の育成と確保	・人材の育成 / 確保に向けた取り組み方策の検討	・職員の専門性向上 ・外部人材の活用	・職員からのフィードバック ・外部人材からのフィードバック	・取り組み方策の見直し・反映
新たな財源を求める図書館運営	・公共 / 有償サービスの内容検討	・有償サービスの実施	・有償サービスの収益性 / 満足度の分析	・有償サービスの見直し・反映

柏市新中央図書館整備基本構想

一次市民アンケートの結果(抜粋)

問2-4 図書館を利用する目的は何ですか。あてはまるものに 印をつけてください。(2つまで)



(結果の概要)

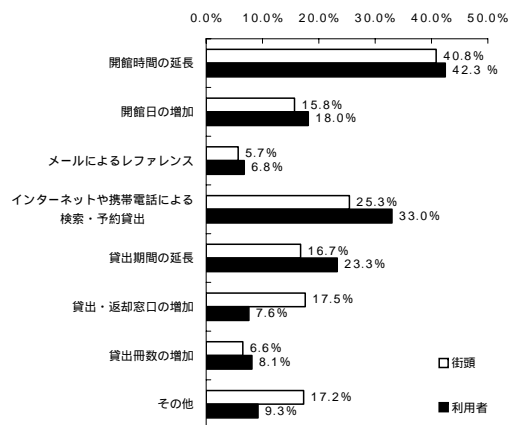
「趣味・娯楽のため」と回答した人が利用者アンケートで82.9%、街頭アンケートで53.7%と双方とも最も多い。次いで多いのは、どちらも「生活に必要な知識を得るため」と回答した人で、それぞれ約30%を占めている。

回答者総数

街頭アンケート : 324人

利用者アンケート : 1,261人

問4-2 利便性の向上について特に改善してほしいものは何ですか。あてはまるものに 印をつけてください。(2つまで)



(結果の概要)

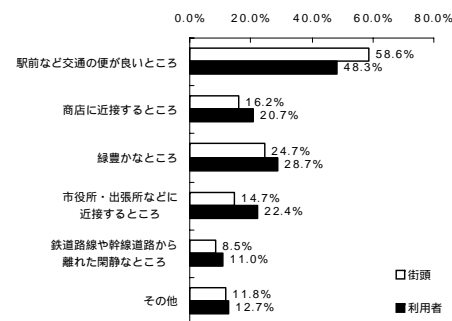
利用者アンケート、街頭アンケートともに「開館時間の延長」をあげる人が約40%を占め最も多い。

回答者総数

街頭アンケート : 348人

利用者アンケート : 1,021人

問4-3 図書館の立地場所について望ましいと思うものに 印をつけてください。(2つまで)



(結果の概要)

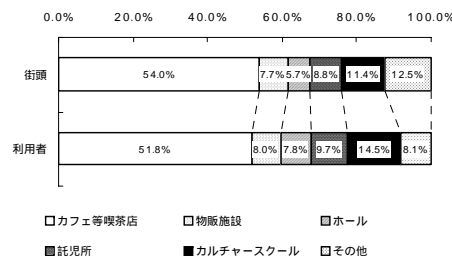
利用者アンケート、街頭アンケートともに「駅前など交通の便が良いところ」と回答した人が全体の約50%を占め、最も多い。

回答者総数

街頭アンケート : 389人

利用者アンケート : 1,021人

問4-4 図書館の中もしくは隣接してあるとよい施設は何ですか。あてはまるものに 印をつけてください。(1つのみ)



(結果の概要)

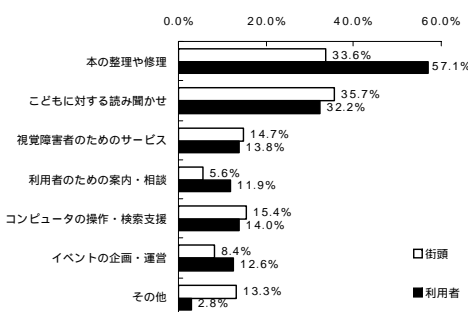
利用者アンケート、街頭アンケートともに「カフェ等喫茶店」をあげた人が約50%を占め、最も多い。

回答者総数

街頭アンケート : 352人

利用者アンケート : 909人

問4-5 図書館でボランティア活動に参加したいと思いますか。また、どのような活動に参加したいと思いますか。あてはまるものに 印をつけてください(複数回答可)



(結果の概要)

利用者アンケートでは「本の整理や修理」をあげた人が最も多く57.1%、次いで「子どもに対する読み聞かせ」となっている。一方、街頭アンケートでは「子どもに対する読み聞かせ」が最も多く35.7%、次いで「本の整理や修理」となっている。

回答者総数

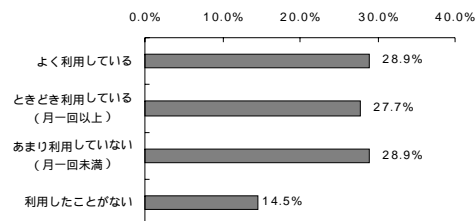
街頭アンケート : 143人

利用者アンケート : 494人

柏市新中央図書館整備基本構想

二次市民アンケートの結果(抜粋)

問2-1 あなたは柏市図書館を利用していますか。あてはまるものを1つだけ選んで 印をつけてください。

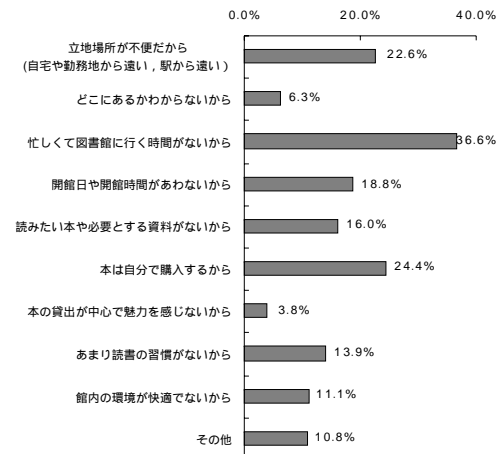


(結果の概要)

「よく利用している」(28.9%)
「時々利用している」(27.7%)と
合計56.6%の人が普段図書館を利用
していると答えている。一方、「あまり
利用していない」(28.9%)、「利
用したことがない」(14.5%)と答
えた人は合計で43.3%であった。

回答者総数：661人

問2-3 問2-1で柏市の図書館を「あまり利用していない、利用したことがない」と回答した方にお伺いいたします。柏市立図書館をあまり利用しない理由は何ですか。あてはまるものすべてに 印をつけてください。

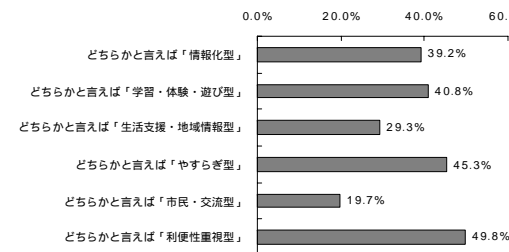


(結果の概要)

柏市の図書館をあまり利用していない、利用したことがない理由としては
「忙しくて図書館に行く時間がないから」が36.6%を占め最も多い。次
いで「本は自分で購入するから」(24.4%)、「立地場所が不便だから」
(22.6%)の順になっている。

回答者総数：287人

問3-1 新しい中央図書館の建設にあたり、次の選択肢のうちどのような図書館がよいと思いますか。あてはまるものを選んで 印をつけてください。(3つまで)

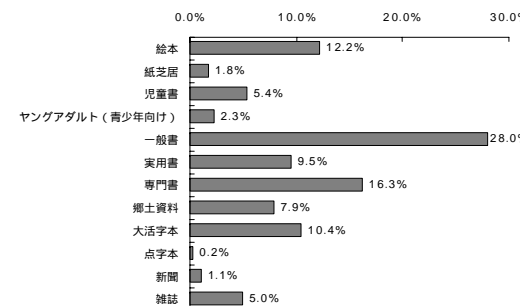


(結果の概要)

6つのコンセプト案のうち「利便性重視型」を選んだ人が49.8%と最も多く、問2-3と合わせても利便性の向上が望まれていることが窺われる。

回答者総数：638人

問3-2 新しい中央図書館では、今後どのような分野をもっと充実させて欲しいと思いますか。あてはまるものに1つだけ 印をつけてください。

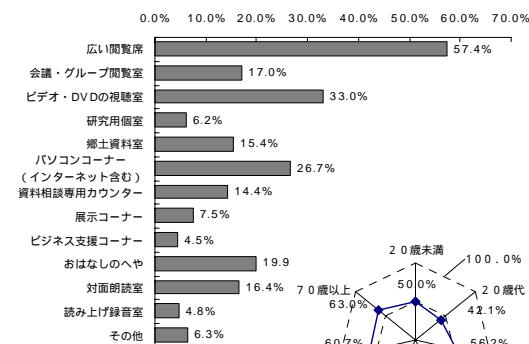


(結果の概要)

今後充実させて欲しい分野としては「一般書」が28.0%と最も多く、次いで「専門書」が16.3%を占めている。

回答者総数：443人

問4-2 新しい中央図書館の中に、特に必要と思うスペースや部屋はありますか。あてはまるものに 印をつけてください。(3つまで)

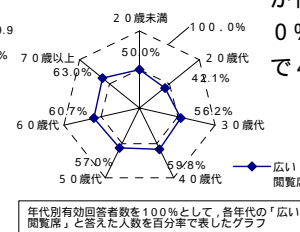


(結果の概要)

特に必要なスペースとしては「広い閲覧席」を挙げた人が最も多く57.4%であった。

各年代別に「広い閲覧席」と回答した人の比率をしてみると、最も比率が高いのは70歳以上で63.9%、最も比率が低いのは20歳代で42.1%である。

回答者総数：584人




駅前立地であることにより提供可能となるサービス

項目	サービスの概要
周辺商業施設との連携	<ul style="list-style-type: none"> ・周辺の映画館との連携によるロードショー作品の原作コーナーの設定(貸し出し、書籍販売、映画チケットの販売) ・百貨店の物産展や企画展との連携 ・JRや旅行会社との連携による旅行関係の書籍充実や旅行企画との連携
商店街との連携	<ul style="list-style-type: none"> ・飲食物販やコミュニティビジネスに関する書籍の充実 ・駅周辺の紹介や周辺商店街に係る企画展示 <p>事例【中野区立中央図書館】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・中野区立中央図書館では、「商店街からたどる“なかの”の足跡」という展示を2006年9月に実施、好評につき、現在第2段を展開している。 ・周辺地域の開発状況等について、写真や実物を展示している。 
書店等との連携	<ul style="list-style-type: none"> ・ベストセラー等の扱いやイベント等に係る連携 <p>事例【千代田区立千代田図書館】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・千代田区立図書館内に出張古書店である「としよかのこしょてん」を設置。 ・本の街神田神保町の古書店の書籍が、ほぼひと月ごとに展示・販売される。 
予備校との連携	<ul style="list-style-type: none"> ・受験生等の学習スペースとして利用される可能性が高いことを逆手にとった利用
ビジネス支援	<ul style="list-style-type: none"> ・語学、資格取得等に関する書籍の充実 ・語学学校や資格学校とのタイアップによる企画・イベントなど ・ビジネスレファレンスサービスの実施 <p>事例【静岡市立御幸町図書館】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・展示専用棚の設置(展示内容については、1ヶ月から2ヶ月のサイクルで機動的に替える) ・ビジネス関連資料の収集 ・企業相談事業 ・ビジネス関連の講座・イベントの実施 ・産学交流センターと連携 
夜間開館の実施	<ul style="list-style-type: none"> ・駅前であることを活かした開館時間の設定 <p>事例【千代田区立千代田図書館】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・千代田図書館はビジネスマンの利用を想定し、開館時間が10～22時としている。
中心市街地活性化	<ul style="list-style-type: none"> ・中心市街地活性化関連施策との連携(中心市街地活性化基本計画上の位置付け)

項目	サービスの概要
市民活動センター、かしわインフォメーションセンターとの連携	<p>図書館との連携による市民活動/生涯学習の拠点としての位置づけ</p> <p>事例【岡崎市図書館交流プラザ(平成20年開館)】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・岡崎市図書館交流プラザでは、図書館と同一建物内に「市民活動総合支援センター」を設置し、市民活動の支援として団体の交流促進、生涯学習活動支援として情報提供・相談、人材育成を実施することで、市民活動をサポートする。 
柏商工会議所との連携	<p>柏商工会議所が実施する経営相談、専門相談等のサービスと図書館のビジネス支援、レファレンスサービス等の連携 商工会議所の会議室の相互利用</p> <p>事例【愛媛県立図書館】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・愛媛県立図書館ではビジネス支援サービスの一環として、松山商工会議所主催の創業塾を実施している。 ・創業塾では、図書館資料を用いた商圏分析などを実施する。 

その他、柏市の特徴を活かした図書館サービス

項目	サービスの概要
東葛テクノプラザ等との連携	<p>東葛テクノプラザ入居企業、東大柏ベンチャープラザ入居企業との連携 大学連携インキュベーション事業との連携</p> <p>事例【秦野市立図書館】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・秦野市立図書館は、東海大学と以下の事業を提携している。 <ul style="list-style-type: none"> - セミナー・講義における講師の派遣 - 大学への聴講派遣/各種催し物の協力 - 資格取得のための実習生の受入れ協力 - 施設の相互利用協力 
柏レイソル等スポーツとの連携	<p>柏レイソルをはじめJOMOサンフラワーズ、柏エンゼルクロス、積水化学女子陸上部に関連したスポーツ図書の展示や試合情報の表示 東京大学生涯スポーツ健康科学研究センターとの連携</p>
手賀沼等地域資源の活用	<p>道の駅しょうなん、手賀の丘公園等の関連図書展示</p> <p>事例【群馬県立図書館】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・群馬県立図書館では、地域資源(文化)に係る展示を年に4回実施している。
所蔵美術品の活用	<p>人間国宝芹沢銈介や棟方志功の作品等を図書館デザインの一部として活用</p>
若者文化の活用	<p>「ストリート・ミュージシャン」「ウラカシ」などとのイベントタイアップ、関連図書展示</p>

図書館の運営形態及び経営方針のあり方

項目	ポイント
民間企業における経営指標(ROA / ROE)の導入	<ul style="list-style-type: none"> ・民間企業における経営においては、ROE(自己資本利益率)などの資本に対する利益を最大化することが、効率的な経営に繋がるという考え方がある。 ・この考え方を図書館経営に置き換えると、税金を投下して維持している図書館資産から適切なリターンがあるか、ということになる。 ・図書館にとってのリターンをどういった指標で測るか、ということが重要であるが、その指標としては貸出数や利用者数・来館者数、市民満足度などが考えられる。 <p>参考事例:「仙養ヶ原ふれあいの里ゆうゆうざり」(広島県油木町) 体験交流施設及びアトリ施設。経営戦略に沿った年次計画の作成と実施している。</p>
専門性を有した人材の育成と確保	<ul style="list-style-type: none"> ・あるべき図書館像を達成するためには、専門性の高い人材の確保が欠かせない。 ・民間企業やNPOとの連携の機会を有効に活用し、図書館サービスの根幹業務と付加価値業務との役割分担を官民とで明確にしながら、現職員の専門性の向上に取り組む必要がある。 <p>参考事例:「三条市立図書館」(新潟県三条市) 読み聞かせ、書架整理、本の修理、ボランティアによる企画など、幅広い活動を実施</p>
図書館サービスに関するマーケティング分析の充実	<ul style="list-style-type: none"> ・これからの図書館は貸出サービスに限らず、レファレンスサービスや良好な読書環境の提供などが求められている。 ・今後の蔵書構成の検討やサービス向上のためには、日常的なマーケティングデータを収集・分析することが欠かせない。 ・利用者及び潜在利用者のニーズ等を多角的に分析・把握し、現在の図書館を来館するマーケットの更なる拡大を狙うための戦略の一助とすることが必要である。
新たな財源を求める図書館運営	<ul style="list-style-type: none"> ・図書館を2つに分け、公共図書館的部分と有料サービスを行う民間図書館的なサービスに分けて高度なサービスを実施する。 ・指定管理者制度を導入し、有料サービスについては利用料金制度、内容に応じて公的サービスについては使用料制度を適用する。 <p>参考事例:「トロント市立中央図書館」(カナダ) 図書館司書による有料レファレンスサービスを展開している。</p>

市民からの評価

項目	ポイント
定量データの収集	<ul style="list-style-type: none"> ・来館率、蔵書回転率、滞在時間等を測定する。 ・測定・収集されたデータを、前年度の結果や類似地域の図書館と比較することで、市民からの評価を判定する。 ・図書館にとってのリターンをどういった指標で測るか、ということが重要であるが、その指標として貸出数や利用者数・来館者数、市民満足度などが考えられる。
定性データの定量化・収集	<ul style="list-style-type: none"> ・各機能に関する満足度や来館目的、非来館理由について、定量化できるようなアンケートを作成する。 ・満足度と来館目的 / 非来館理由の関係性を把握する。 ・各機能の満足度のデータについて、前年度の結果と比較し、市民からの評価を判定する。その際、来館目的 / 非来館理由との関連性の高い機能に関する満足度を重要視して評価する。
評価結果の反映	<ul style="list-style-type: none"> ・市民からの評価結果に基づき、以降のアクションプランについて検討する。 <p>参考事例:神奈川県立川崎図書館(神奈川県川崎市) 計画・実施・評価のサイクルを実現し、運営の改善を図ることを目的として、図書館事業の活動評価を実施している。</p>

有料化など新たな収入源の創出

項目	ポイント
書籍の販売 / 有料貸し出しサービス	<ul style="list-style-type: none"> ・書籍始め、情報媒体を取り扱う業態を集約して、ストックとフローの役割を明確にする。 ・新刊・話題本については書籍販売業にて、古本については古本取扱い業者にて、販売を実施する。 ・また、販売AV関連や図書館が所有していない(=需要に対して供給が不足している)話題本・ベストセラーをレンタル業で取り扱う。 ・新刊情報などとリンクして、講座提供、作者招致などを行う。 ・図書館の除籍本と、新刊本や図書館のストックとして必要な貴重書籍などを交換するなどの連携をとり、図書館の除籍本を古本業者が販売する。 <p>参考事例:千代田区立千代田図書館(東京都千代田区) 取り組み内容は、前頁参照のこと</p>
ネーミングライツ	<ul style="list-style-type: none"> ・図書館の名前にネーミングライツを付与し、民間企業からスポンサーを集う。 <p>参考事例:福岡県立ももち文化センター(福岡県福岡市) 文化施設やスポーツ施設を中心に公共施設へのネーミングライツ付与が行われている。</p>
広告料収入	<ul style="list-style-type: none"> ・図書館が有する資産を活用し、広告事業を実施する。 ・利用カードの裏面を広告媒体として、スポンサーを募集する。 ・0円コピーは、コピー用紙裏側の白紙スペースを広告掲載スペースにすることにより、コピー料金を無料としている。 <p>参考事例:大阪市立図書館(大阪府大阪市) 「中央図書館玄関足拭き用広告マット、裏面広告入り返却予定日周知レシート用感熱ロール紙納入、バナー広告」を広告媒体として、民間企業からスポンサーを集めている。</p>
親子連れ向け託児 / 読み聞かせサービス	<ul style="list-style-type: none"> ・有料託児スペースを設置し、親世代がリラックスして図書館やカフェスペースを利用する機会を創出する。 ・託児スペースや図書館の読み聞かせコーナーを活用し、図書館の実施する読み聞かせサービスと差別化した、付加価値のある読み聞かせサービスを実施する。 ・専門家(NPOのスタッフ)の指導により、子ども或いは親子で絵本づくりなどを体験してもらい、その成果を、書籍販売業態と連携して、実際の本として出版する。 ・託児スペースの利用状況や、市内待機児童数などを勘案して、保育所を設置する。 <p>参考事例:桑名市立中央図書館(三重県桑名市) 桑名市図書館には、施設内にプレイルーム(託児室)が設置されている。</p>
健康支援サービス	<ul style="list-style-type: none"> ・計測器メーカーが利用者の健康相談を受けるとともに、その場で家庭用製品の宣伝・販売を行う。 ・その際、カルチャースクール、食品メーカー等が健康により料理や食材を紹介したり、フィットネスクラブや癒し関連サービス業がエクササイズや各種セラピーの実演を行ったりすることで、相互の連携・相乗効果が期待できる。 ・健康相談の内容を受けて、図書館運営者が利用者のニーズに合った関連図書を紹介する。

のついた項目は、周辺施設との連携が必須となる

